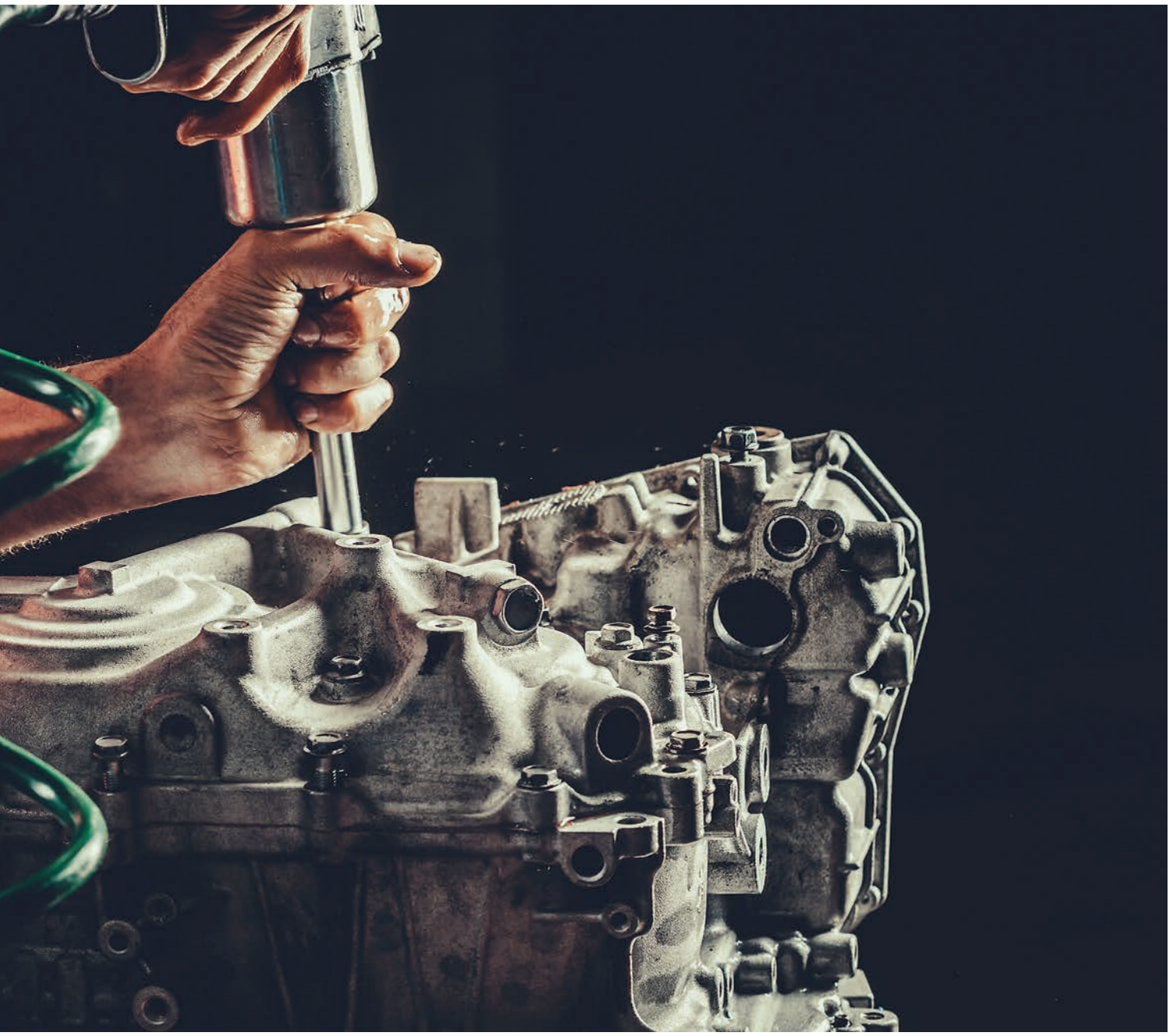
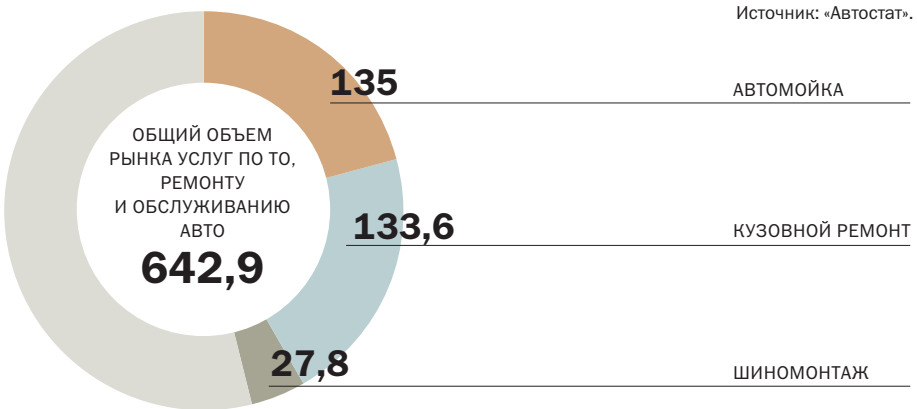


СТО „Ремонтиста.ру“.— Поэтому поход в автосервис — это как с медициной, когда вы выбираете поехать или в свою государственную поликлинику по полису на другой конец города, или сдавать много дорогих анализов в неизвестной вам платной поликлинике около дома, притом что у вас болит палец. Такие же проблемы выбора, но с починкой автомобиля решает агрегатор, который тщательно отбирает партнеров, но при этом дает широкое покрытие. Например, наши клиенты могут получить профильное обслуживание в профильном автосервисе в среднем в семи минутах езды от дома или работы».

Ключевых удобств пользования интернет-агрегатором сервисных услуг по обслуживанию авто несколько: во-первых, пользователь может сразу узнать цену ремонта, во-вторых, он может удобно выбрать ближайший по расположению автосервис, в-третьих, система отбора и отзывов на сайте обеспечивает мониторинг качества работ сервисов. «Опрос среди автовладельцев, который мы проводили в январе 2021 года, показал, что пользователи отмечают следующие преимущества перед обычной поездкой в автосервис. Это возможность мгновенно узнать точную цену обслуживания до поездки в автосервис, и эта цена не изменится до или после ремонта. Также это способность мгновенной записи круглосуточно семь дней в неделю и возможность сравнить автосервисы по цене, местоположению, рейтингу, фото»,— рассказывает Владислав Матчин, руководитель сервиса Yez.ru.

ЕМКОСТЬ РЫНКА АВТОСЕРВИСА В РОССИИ В 2020 ГОДУ (МЛРД РУБ.)

Источник: «Автостат».



Наконец, еще одно важное конкурентное преимущество агрегатора — перспектива получить более доступные расценки на обслуживание авто. По некоторым оценкам, дисконт от пользования агрегатором может достигать 10–20%, а иногда и больше. «Маркетплейс может помочь сэкономить в среднем 15–25% от „среднерыночной“ стоимости ремонта за счет того, что расчет стоимости работ ведется через заводские нормо-часы, исключая возможность завышения и злоупотребления со стороны отдельных сотрудников автосервиса,— говорит Владислав Матчин.— Например, на нашем ресурсе для автомобиля BMW 520 регламентное ТО 60 тыс. км (замена моторного масла, компьютерная диагностика и сброс ошибок, замена воздушного фильтра, замена салонного фильтра, диагностика ходовой части, замена тормозной жидкости; используются запчасти от качественных брендов Mann и Castrol) будет стоить 11,5–14,5 тыс. руб. в зависимости от выбора автосервиса. В обычном же автосервисе с теми же автокомпонентами такое ТО обойдется уже в 13,5 тыс. руб. и выше».

Кто гарантирует качество

Бизнес-модель работы агрегатора построена на том, что он берет с автосервисов процент от обслуживания приведенных клиентов, доля комиссии в этом случае может достигать 10% от чека работ. Для клиентов же услуги агрегаторов обходятся бесплатно, впрочем, при этом острый вопрос для пользователей, несет ли агрегатор ответственность за качество оказываемых услуг. Представители онлайн-сервисов заявляют, что они тщательно следят за тем, чтобы в их системе участвовали только проверенные автосервисы, а в случае возникновения ситуации, когда клиенту сделают некачественный ремонт, они готовы компенсировать ему затраты на его исправление. Некоторые агрегаторы обещают выплачивать даже компенсации на сумму до 200 тыс. руб.

Однако пользователи указывают, что для получения компенсации от агрегатора нужно доказать факт и причину неполадки, что не всегда бывает легко. «Сегодня агрегаторы услуг ТО в России пока не набрали существенную аудиторию из-за ограниченного функционала: не налажен четкий механизм, когда агрегатор может гарантировать качество оказываемой услуги, особенно что касается дорогого и сложного ремонта,— говорит Владислав Соловьев, президент компании Autodoc.ru (интернет-продажи автозапчастей).— Хотя онлайн-сервисы сейчас активно развиваются в сфере обслуживания автомобилей — например, ежегодно объем продаж автозапчастей в России растет на 20% только через интернет-магазины. Тренд будет развиваться, рано или поздно интернет-технологии охватят такой значимый сегмент рынка, как техническое обслуживание автомобилей».

Не очень удобны агрегаторы и для владельцев авто, которые плохо разбираются в автомобилях и не могут четко сформулировать, какой именно вид ремонта им нужен. «Ответ на вопрос, почему в сфере такси мы имеем несколько успешных агрегаторов, а в сфере автосервисов все никак не получим, кроется в совокупности факторов,— рассуждает Юрий Гизатуллин, консультант в области цифровой трансформации бизнеса, руководитель агентства Tiqum.— Если для такси сама услуга конечная, а ее качество достаточно просто регламентировать и оценить, то с автосервисами все сложнее. Плохо прикрученное колесо, неправильно залитое масло, незамеченные дефекты